Algemene Voorwaarden Ticketcounter BV

Dit zijn de algemene inkoop-, leverings- en dienstverleningsvoorwaarden ('Voorwaarden') van de besloten vennootschap Ticketcounter BV ('Ticketcounter') ingeschreven in het Handelsregister onder KvK-nummer 27279246. Deze Voorwaarden gelden in beginsel aanvullend op de (raam)overeenkomst tussen Ticketcounter en een wederpartij ('Wederpartij').

In geval van. tegenstrijdigheden tussen de (raam)overeenkomst, Voorwaarden of andere documenten geldt dat het hierna eerder genoemde document altijd voorrang heeft boven het later genoemde document:

1) (raam)overeenkomst, inclusief order formulier,

2) deze Voorwaarden en

3) eventuele op de (raam)overeenkomst van toepassing zijnde bijlagen, wijzigingen of addenda.

Artikel 1 - Algemeen

1. Deze Voorwaarden gelden voor iedere aanbieding, offerte en overeenkomst tussen Ticketcounter en een Wederpartij waarop Ticketcounter deze Voorwaarden van toepassing heeft verklaard, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.
2. Deze Voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met Ticketcounter, voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken. De Voorwaarden zijn voorts van toepassing op alle aanbiedingen of overeenkomsten waarbij Ticketcounter optreedt als afnemer van producten of diensten.
3. Eventuele afwijkingen op deze Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
4. De toepasselijkheid van eventuele inkoop-, leverings- of andere voorwaarden van Wederpartij wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
5. Indien een of meerdere bepalingen in deze Voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze Voorwaarden volledig van toepassing. Ticketcounter en Wederpartij zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige en/of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij alsdan zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht zal worden genomen.
6. Indien deze Voorwaarden eenmaal van toepassing zijn geweest op een rechtsverhouding tussen Ticketcounter en Wederpartij, wordt de Wederpartij geacht bij voorbaat te hebben ingestemd met de toepasselijkheid van deze Voorwaarden op nadien gesloten en te sluiten overeenkomsten.
7. De rechten en verplichtingen van Wederpartij uit een overeenkomst zijn zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Ticketcounter niet overdraagbaar.

Artikel 2 - Aanbiedingen en offertes

1. De door Ticketcounter gemaakte offertes zijn vrijblijvend; zij zijn geldig gedurende 60 dagen, tenzij anders overeengekomen. Ticketcounter is slechts aan de offertes gebonden indien de aanvaarding hiervan door Wederpartij schriftelijk binnen 60 dagen wordt bevestigd.
2. De prijzen in de genoemde aanbiedingen en offertes zijn, tenzij anders overeengekomen, exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege, alsmede eventuele in het kader van een overeenkomst te maken kosten, waaronder verzend-, administratie- en handlingkosten.
3. Indien de aanvaarding afwijkt van het in de offerte opgenomen aanbod, ook indien dit slechts op ondergeschikte punten is, is Ticketcounter daaraan niet gebonden. Een overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij Ticketcounter zich hiermee schriftelijk akkoord heeft verklaard.
4. Een samengestelde prijsopgave verplicht Ticketcounter niet tot het verrichten van een gedeelte van een opdracht of leveren van een product tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
5. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten of vervolgorders.
6. Ticketcounter kan niet aan haar aanbiedingen worden gehouden indien Wederpartij gezien de eisen van redelijkheid en billijkheid en de in het maatschappelijk verkeer gangbare opvattingen, behoort te begrijpen dat de aanbieding of offerte danwel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.

Artikel 3 - Inkoopovereenkomsten

1. Overeenkomsten gelden eerst als tot stand gekomen na schriftelijke bevestiging door de vertegenwoordigingsbevoegde managers en/of directie van Ticketcounter van de verstrekte opdracht. Een overeenkomst kan tevens tot stand komen door een begin van uitvoering van levering, ter beschikkingstellen en verrichten van diensten door Ticketcounter ten gevolge van een mondeling verzoek van de Wederpartij. Het dient dan diensten te betreffen die hetzij van geringe omvang zijn, hetzij op zeer korte termijn aan de Wederpartij moeten worden verleend. Deze werkzaamheden dienen onmiddellijk schriftelijk door Ticketcounter bevestigd te worden.

   Verdere mondeling gesloten overeenkomsten worden opgeschort tot het moment dat Ticketcounter die overeenkomst schriftelijk heeft bevestigd.
2. Alle door een Wederpartij(-leverancier) van Ticketcounter genoemde prijzen zijn altijd vaste prijzen exclusief BTW.
3. De Wederpartij(-leverancier) van Ticketcounter garandeert dat de door hem gehanteerde prijzen voor Ticketcounter niet afwijken of althans minder gunstig zijn dan de prijzen die voor overige afnemers van deze leverancier worden gehanteerd.
4. Betaling voor aan Ticketcounter geleverde producten of diensten geschiedt binnen 30 dagen na ontvangst van de betreffende factuur.
5. Iedere levering van producten en/of diensten dient vergezeld te gaan van een specificatie met tenminste de van Ticketcounter afkomstige bestel- en of andere gegevens.
6. Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen draagt de Wederpartij(-leverancier) van Ticketcounter het risico van verlies, beschadiging en/of diefstal van producten tot het moment dat deze producten aan Ticketcounter geleverd zijn.
7. Ticketcounter heeft het recht om bij geconstateerde gebreken of onvolkomenheden aan de producten deze producten, onverminderd de overige aanspraken en rechten van Ticketcounter, op kosten van Wederpartij(-leverancier) te retourneren of de producten op kosten van Wederpartij(leverancier) aan te passen zodat zij geen gebreken meer vertonen.
8. De Wederpartij(-leverancier) van Ticketcounter garandeert dat de door hem geleverde producten geen inbreuk maken op rechten van derden en dat deze producten vrij en onbezwaard door Ticketcounter gebruikt kunnen worden in het kader van de normale bedrijfsuitoefening alsmede dat deze producten zonder inbreuk op rechten van derden kunnen worden doorverkocht.
9. Alle geleverde producten worden door Wederpartij(-leverancier) voor een periode van 12 maanden na aanschaf op goede werking en functionaliteit gegarandeerd, dit behoudens eventueel schriftelijk anders overeengekomen garantietermijnen.

Artikel 4 - Uitvoering van een Consultancy en Projectovereenkomst

1. Ticketcounter zal een Consultancy en Projectovereenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap en de op dat moment bekende stand der wetenschap en techniek uitvoeren. De door Ticketcounter aangegane Consultancy en Projectovereenkomsten behelzen, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen, een inspanningsverbintenis.
2. Indien een overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, zal Ticketcounter steeds gerechtigd zijn deze persoon te vervangen door een of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.
3. Ticketcounter heeft het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
4. De Wederpartij draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Ticketcounter aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Wederpartij redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van een overeenkomst, tijdig aan Ticketcounter worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van een overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Ticketcounter zijn verstrekt, heeft Ticketcounter het recht de uitvoering van een overeenkomst op te schorten en / of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de Wederpartij in rekening te brengen.
5. Indien is overeengekomen dat een overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd kan Ticketcounter de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten tot dat de Wederpartij de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

6. Indien door Ticketcounter of door Ticketcounter ingeschakelde derden in het kader van een opdracht of overeenkomst werkzaamheden worden verricht op de locatie van Wederpartij of een door Wederpartij aangewezen locatie, draagt Wederpartij kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten. Wederpartij staat ervoor in dat die locatie voldoet aan alle daaraan in redelijkheid te stellen eisen van veiligheid.

Artikel 5 - Wijziging van een overeenkomst

1. Indien tijdens de uitvoering van een overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.
2. Indien partijen overeenkomen dat een overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Ticketcounter zal de Wederpartij zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.
3. Indien de wijziging van of aanvulling op een overeenkomst financiële en / of kwalitatieve consequenties zal hebben, zal Ticketcounter de Wederpartij hierover van tevoren inlichten en indien een vast geldbedrag/ budget is overeengekomen zal Ticketcounter daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van dit budget tot gevolg heeft.
4. In afwijking van lid 3 zal Ticketcounter geen meerkosten in rekening kunnen brengen indien de wijziging of aanvulling het gevolg is van omstandigheden die aan Ticketcounter kunnen worden toegerekend.
5. Indien Ticketcounter op verzoek of met voorafgaande instemming van Wederpartij werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht c.q producten heeft geleverd die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door Wederpartij aan Ticketcounter worden vergoed. Ticketcounter is echter niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.

Artikel 6 - Contractduur; uitvoeringstermijn

1. Een overeenkomst tussen Ticketcounter en een Wederpartij wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.
2. Is binnen de looptijd van een overeenkomst voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden een termijn overeengekomen, dan is dit nimmer een fatale termijn. Alle door Ticketcounter genoemde termijnen en data zijn steeds streefdata, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen. Ticketcounter is pas in verzuim nadat zij eerst schriftelijke in gebreke is gesteld en daarbij een redelijke termijn voor herstel is geboden.

Artikel 7 -Prijzen en tarieven

1. Prijzen, tarieven en eventuele kostenramingen zijn exclusief BTW en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
2. Ticketcounter is gerechtigd prijsstijgingen door te berekenen indien Ticketcounter kan aantonen dat tussen het moment van aanbieding en levering, kosten die onderdeel uit maken van de te leveren producten c.q te leveren diensten aanmerkelijk zijn gestegen.
3. Bovendien mag Ticketcounter het honorarium of prijzen verhogen wanneer tijdens de uitvoering van de werkzaamheden blijkt dat de oorspronkelijk overeengekomen dan wel verwachte hoeveelheid werk in zodanige mate onvoldoende werd ingeschat bij het sluiten van de overeenkomst, en zulks niet toerekenbaar is aan Ticketcounter, dat in redelijkheid niet van Ticketcounter mag worden verwacht de overeengekomen werkzaamheden te verrichten of producten te leveren tegen oorspronkelijk overeengekomen prijzen.
4. Ticketcounter zal de Wederpartij het voornemen tot verhoging van prijzen schriftelijk kenbaar maken en daarbij de omvang van en de datum waarop de verhoging zal ingaan, vermelden.
5. Wederpartij is in geval van prijsstijging gerechtigd de overeenkomst te ontbinden indien prijzen worden verhoogd binnen drie maanden na het aangaan van de overeenkomst. Na ommekomst van deze periode is Wederpartij gerechtigd de overeenkomst te ontbinden indien de verhoging meer dan 10% bedraagt. Wederpartij is niet gerechtigd tot ontbinding indien de verhoging van prijzen voortvloeien uit een van overheidswege opgelegde verhoging.
6. Indien Wederpartij de door Ticketcounter kenbaar gemaakte verhoging van prijzen niet wenst te aanvaarden, is Wederpartij gerechtigd binnen zeven werkdagen na de bedoelde kennisgeving de

overeenkomst schriftelijk op te zeggen, dan wel een opdracht te annuleren tegen de in de kennisgeving van Ticketcounter genoemde datum waarop de prijs- of tariefsaanpassing in werking zou treden.

Artikel 8 - Betaling

1. Alle betalingen betalingen aan Ticketcounter worden in eerste instantie verrekend met de openstaande ticketgelden zoals bedoeld in lid 6 van dit artikel. Als het saldo niet voldoende is voor het verrekenen, dienen alle betalingen geschieden binnen 30 dagen na factuurdatum, op een door Ticketcounter aan te geven wijze, in de valuta waarin is gedeclareerd. Bezwaren tegen de hoogte van de facturen schorten de betalingsverplichting niet op. Wederpartij is niet bevoegd enige (beweerdelijke) tegenvordering op Ticketcounter te verrekenen met de verzonden facturen.
2. Bij overeenkomsten met een belang van meer dan Euro 10.000 heeft Ticketcounter het recht op betaling vooraf van 50% van de totaal te verzenden factuur, alvorens de dienstverlening wordt gestart of de producten worden geleverd. De overige 50% wordt betaald na levering van de diensten of producten.
3. Indien Wederpartij in gebreke blijft bij de betaling binnen de termijn van 30 dagen dan is de Wederpartij van rechtswege in verzuim. Wederpartij is alsdan een rente verschuldigd van 1.5% per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is in welk geval de wettelijke rente geldt. De rente over het opeisbaar bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat Wederpartij in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledige bedrag.
4. In geval van (dreigende) liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de Wederpartij zijn de vorderingen van Ticketcounter op de Wederpartij onmiddellijk opeisbaar.
5. Ticketcounter heeft het recht de door Wederpartij gedane betalingen te laten strekken tot het in de eerste plaats in mindering brengen van de kosten, vervolgens in mindering van de opengevallen rente en tenslotte in mindering van de hoofdsom en de lopende rente. Ticketcounter kan, zonder daardoor in schuldeisersverzuim te komen, een aanbod tot betaling weigeren, indien de Wederpartij een andere volgorde voor afbetaling voorstelt. Ticketcounter kan volledige aflossing van de hoofdsom weigeren, indien daarbij niet eveneens de opengevallen en lopende rente alsmede de kosten worden voldaan.
6. Betalingen die consumenten doen, waarbij Ticketcounter optreedt als betalingsprovider in opdracht en ten behoeve van de Wederpartij, en die onderhevig zijn aan het herroepingsrecht ex EU-richtlijn 2011/83/EU, blijven voor rekening en risico van de Wederpartij. Ticketcounter is gerechtigd om deze betalingen te verrekenen of in mindering te brengen op andere betalingen aan de Wederpartij.
7. Ticketcounter is gerechtigd elk jaar, ook voor lopende overeenkomsten, op 1 januari prijzen aan te passen, overeenkomstig de algemene CBS loonindex (Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers (2010=100).

Artikel 9 - Eigendomsvoorbehoud

1. Alle door Ticketcounter geleverde zaken, daaronder eventueel mede begrepen ontwerpen, schetsen, tekeningen, films, software, (elektronische) bestanden, enz., blijven eigendom van Ticketcounter totdat de Wederpartij alle verplichtingen uit alle met Ticketcounter gesloten overeenkomsten is nagekomen.
2. De Wederpartij is niet bevoegd de onder het eigendomsvoorbehoud vallende zaken te verpanden noch op enige andere wijze te bezwaren.
3. Indien derden beslag leggen op de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken danwel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, is Wederpartij verplicht Ticketcounter daarvan zo snel mogelijk in kennis te stellen.
4. De Wederpartij verplicht zich de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken te verzekeren en verzekerd te houden tegen brand, ontploffings- en waterschade alsmede tegen diefstal en de polis van deze verzekering op eerste verzoek ter inzage te geven.
5. Door Ticketcounter geleverde zaken, die krachtens het onder lid 1 van dit artikel bepaalde onder het eigendomsvoorbehoud vallen, mogen slechts in het kader van een normale bedrijfsuitoefening worden doorverkocht en nimmer als betaalmiddel worden gebruikt.
6. Voor het geval Ticketcounter haar door eigendomsvoorbehoud verkregen eigendomsrechten wil uitoefenen, geeft de Wederpartij reeds nu onvoorwaardelijke en niet herroepbare toestemming aan Ticketcounter of door deze aan te wijzen derden om al die plaatsen te betreden waar de eigendommen van Ticketcounter zich bevinden alsmede toestemming die zaken terug te nemen.

Artikel 10 - Incassokosten

1. Indien de Wederpartij in gebreke of in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van Wederpartij. In ieder geval is Wederpartij in het geval van een geldvordering incassokosten verschuldigd. De incassokosten worden berekend overeenkomstig het incassotarief Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.
2. Indien Ticketcounter hogere kosten heeft gemaakt, welke redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen ook deze voor vergoeding in aanmerking.

Artikel 11 - Onderzoek, reclames, klachten

1. Klachten over de verrichte dienstverlening of geleverde producten, waaronder websites en software, dienen door de Wederpartij binnen 8 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 14 dagen na voltooiing van de dienstverlening of levering van de producten schriftelijk (aangetekend) te worden gemeld aan Ticketcounter. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Ticketcounter in staat is adequaat te reageren.
2. Indien een klacht gegrond is, zal Ticketcounter de werkzaamheden alsnog verrichten c.q de producten alsnog leveren zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de Wederpartij aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door de Wederpartij schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.
3. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen werkzaamheden of levering van producten niet meer mogelijk of zinvol is, zal Ticketcounter slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 17.

Artikel 12 - Opzegging

1. Beide partijen kunnen een overeenkomst te allen tijde schriftelijk opzeggen. Het is te doen gebruikelijk een opzegging gestand te doen na goed zakelijk overleg. Indien tussen partijen geen uitdrukkelijke opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging een redelijke termijn in acht te worden genomen.
2. Indien een overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door Wederpartij, heeft Ticketcounter recht op compensatie vanwege het daardoor ontstane en aannemelijk te maken verlies, tenzij er feiten en omstandigheden aan de opzegging ten grondslag liggen die aan Ticketcounter zijn toe te rekenen. Voorts is Wederpartij alsdan gehouden tot betaling van de declaraties ,facturen voor tot dan toe verrichte werkzaamheden. De voorlopige resultaten van de tot dan toe verrichte werkzaamheden zullen dan ook onder voorbehoud ter beschikking worden gesteld aan Wederpartij.
3. Indien een overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door Ticketcounter, zal Ticketcounter in overleg met Wederpartij zorgdragen voor overdracht van nog te verrichten werkzaamheden aan derden, tenzij er feiten en omstandigheden aan de opzegging ten grondslag liggen die aan Wederpartij toerekenbaar zijn.
4. Indien de overdracht van de werkzaamheden voor Ticketcounter extra kosten met zich meebrengt, worden deze aan Wederpartij in rekening gebracht tegen de alsdan gebruikelijke tarieven van Ticketcounter.

Artikel 13 - Verboden gebruik van de systemen en diensten van Ticketcounter

1. Het is de Wederpartij niet toegestaan om via de systemen, platforms, software, betaalstromen of overige diensten van Ticketcounter producten of diensten aan te bieden, te verkopen, te promoten of anderszins te faciliteren die:
   a in strijd zijn met toepasselijke wet- en regelgeving;
   b in strijd zijn met de openbare orde of goede zeden;
   c in strijd zijn met het beleid van Ticketcounter of met het beleid van door Ticketcounter ingeschakelde derden, waaronder betaal- en financiële dienstverleners;
   d naar het oordeel van Ticketcounter een juridisch, financieel, veiligheids-, compliance- of reputatierisico opleveren.
2. Onder verboden producten en diensten als bedoeld in lid 1 worden in ieder geval, maar niet uitsluitend, verstaan:

a *Wapens en gevaarlijke goederen* vuurwapens, onderdelen en accessoires daarvan, munitie, explosieven, vuurwerk, automatische messen (switchblades), pepperspray, tasers, chemische wapens en vergelijkbare goederen;

b *Drugs en gereguleerde middelen* llegale drugs, softdrugs (ongeacht lokale legaliteit), drugstoebehoren, niet-goedgekeurde geneesmiddelen, anabole steroïden en namaakgeneesmiddelen;

c *Illegale of frauduleuze activiteiten* gestolen goederen, namaakproducten, hackingtools of -diensten, phishing, verkoop van gestolen accounts of data, piramidespelen en Ponzi-constructies;

d *Seksueel expliciete of schadelijke diensten of inhoud* kinderporno, seksuele diensten, seksueel expliciet digitaal materiaal, fetishdiensten met lichamelijk risico;

e *Financiële en risicovolle diensten* witwasdiensten, investeringen met gegarandeerd rendement, kredietverstrekking zonder vergunning, binary options, high-risk forex- of derivatenhandel zonder vereiste goedkeuring;

f *Medische en biologische producten* menselijke organen, bloed of plasma, medische hulpmiddelen of diagnostische tests zonder vereiste certificering of goedkeuring;

g *Overheids- en identiteitsdocumenten* valse of vervalste identiteitsdocumenten, paspoorten, rijbewijzen, sociale zekerheidsnummers en verkoop of handel in persoonsgegevens;

h *Gokdiensten* online casino's, sportweddenschappen en loterijen, tenzij de Wederpartij beschikt over alle vereiste vergunningen én voorafgaande schriftelijke goedkeuring van Ticketcounter;

i *Overige verboden of beperkt toegestane goederen en diensten* producten afkomstig van bedreigde diersoorten (CITES), menselijke resten, haatdragend of aanstootgevend materiaal, gevaarlijke of onethische challenges, alsmede alcohol, tabak, e-sigaretten, CBD-producten, digitale content, abonnementen en prepaid- of giftcards, voor zover niet uitdrukkelijk toegestaan door Ticketcounter.

3. Ticketcounter is gerechtigd om bij (vermoedelijke) overtreding van dit artikel:
   a de dienstverlening geheel of gedeeltelijk op te schorten;
   b transacties te blokkeren of terug te draaien;
   c de overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden;
   d accounts, content of toegang te verwijderen;
   e melding te doen bij bevoegde instanties of betrokken derden.
4. Ticketcounter is in geen geval aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit maatregelen als bedoeld in lid 3.

Artikel 14 - Opschorting en ontbinding

1. Ticketcounter is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of een overeenkomst te ontbinden, indien:
   a Wederpartij de verplichtingen uit een overeenkomst niet of niet volledig nakomt.
   b Na het sluiten van een overeenkomst Ticketcounter ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de Wederpartij de verplichtingen niet zal nakomen. In geval er goede grond bestaat te vrezen dat de Wederpartij slechts gedeeltelijk of niet behoorlijk zal nakomen, is de opschorting slechts toegelaten voor zover de tekortkoming haar rechtvaardigt.
   c Wederpartij bij het sluiten van een overeenkomst verzocht is zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is.
   d Wederpartij via de systemen, platforms of diensten van Ticketcounter producten of diensten aanbiedt, verkoopt, promoot of faciliteert die in strijd zijn met wet- en regelgeving, openbare orde of goede zeden, dan wel die naar het oordeel van Ticketcounter een onaanvaardbaar juridisch, financieel, reputatie- of veiligheidsrisico opleveren, waaronder, maar niet uitsluitend, de in artikel 13 (Verboden gebruik) opgenomen producten en diensten.
2. Voorts is Ticketcounter bevoegd een overeenkomst te (doen) ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden gevergd dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht.
3. Indien Wederpartij op het moment van de ontbinding en/of opzegging als bedoeld in artikelen 14 en 15 reeds prestaties ter uitvoering van een overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties

en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaan making zijn, tenzij Ticketcounter ten aanzien van die prestatie in verzuim is. Bedragen die Ticketcounter vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen zij reeds ter uitvoering van de overeenkomst heeft verricht en/of heeft geleverd, blijven met in achtneming van het in de vorige zin bepaalde onverschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

4. Ticketcounter en Wederpartij hebben steeds het recht een gesloten overeenkomst schriftelijk en met onmiddellijke ingang, zonder rechtelijke tussenkomst te ontbinden indien:
   - de andere partij surseance of faillissement aanvraagt danwel in surseance of staat van faillissement wordt verklaard;
   - de andere partij toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van verplichtingen en dit tekort schieten niet binnen 14 dagen na daartoe te zijn aangemaand heeft verholpen.
5. In alle gevallen behoudt Ticketcounter het recht schadevergoeding te vorderen voor door haar geleden schade.

Artikel 15 - Teruggave ter beschikking gestelde zaken

1. Indien Ticketcounter aan Wederpartij bij de uitvoering van een overeenkomst zaken ter beschikking heeft gesteld is Wederpartij gehouden het geleverde op verzoek van Ticketcounter binnen 14 dagen in oorspronkelijke staat, vrij van gebreken en volledig te retourneren. Indien de Wederpartij deze verplichting niet nakomt zijn alle hieruit voortvloeiende kosten voor zijn rekening.
2. Indien Wederpartij, om welke reden ook, na daartoe strekkende aanmaning, alsnog in gebreke blijft met de onder 1. genoemde verplichting, heeft Ticketcounter het recht de daaruit voortvloeiende schade en kosten, waaronder de kosten van vervanging, op Wederpartij te verhalen.

Artikel 16 - Garantie

1. De overeenkomst voor de levering van diensten tussen Wederpartij en Ticketcounter betreft, tenzij anders overeengekomen, een inspanningsverbintenis waarbij Ticketcounter garandeert dat door haar in te zetten medewerker (s) beschikken over noodzakelijke kennis en vaardigheden in relatie tot de te verrichten opdracht(en.
2. Bij levering van Ticketcounter's eigen producten, waaronder websites en software, garandeert Ticketcounter dat deze producten voor een periode van 90 dagen zullen functioneren overeenkomstig de bij die producten geleverde specificaties, handleidingen en documentatie. Voor de levering van overige zaken door Ticketcounter, die afkomstig zijn van een of meerdere derde partijen, zijn de door deze derde partij(en) gehanteerde garantie(s) van toepassing.

Artikel 17 - Aansprakelijkheid

1. Indien Ticketcounter aansprakelijk mocht zijn voor welke schade dan ook, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in dit artikel is geregeld. Buiten de gevallen genoemd in dit artikel rust op Ticketcounter geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zal worden gebaseerd.
2. De totale aansprakelijkheid van Ticketcounter wegens toerekenbare tekortkomingen in de nakoming van een overeenkomst is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal 2 maal het bedrag van de in de betreffende overeenkomst bedongen prijs of vergoeding. Indien een overeenkomst echter een looptijd heeft van meer dan 6 maanden, wordt de bedongen prijs gesteld tot het over de laatste 6 maanden verschuldigde gedeelte. In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade echter meer bedragen dan Euro 10.000.
3. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
   - De redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze Voorwaarden;
   - De eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Ticketcounter aan de overeenkomst te laten beantwoorden, tenzij deze niet aan Ticketcounter toegerekend kunnen worden;
   - Redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Wederpartij aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze Voorwaarden.

4. Ticketcounter is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, verloren gegevens of data, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
5. De in deze Voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid voor directe schade gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van Ticketcounter of haar ondergeschikten.
6. De aansprakelijkheid van Ticketcounter wegens toerekenbare tekortkomingen in de nakoming van een overeenkomst ontstaat slechts indien Wederpartij Ticketcounter onverwijld, deugdelijk en schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming wordt geboden en Ticketcounter ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van haar verplichtingen te kort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Ticketcounter in staat is daarop adequaat te reageren.
7. Ticketcounter is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, doordat Ticketcounter is uitgegaan van door Wederpartij verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor Ticketcounter kenbaar behoorde te zijn.

Artikel 18 - Vrijwaringen

1. De Wederpartij vrijwaart Ticketcounter voor aanspraken van derden met betrekking tot rechten van intellectuele eigendom op door de Wederpartij verstrekte materialen of gegevens, die bij de uitvoering van een overeenkomst worden gebruikt c.q door Wederpartij ter beschikking zijn gesteld.
2. Wederpartij vrijwaart Ticketcounter ook voor overige eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en welke aan Wederpartij toerekenbaar is.
3. Indien Wederpartij aan Ticketcounter informatiedragers, elektronische bestanden of software etc. verstrekt, garandeert Wederpartij dat deze informatiedragers, elektronische bestanden of software vrij zijn van virussen en defecten.
4. Wederpartij vrijwaart Ticketcounter van mogelijke kosten die voortvloeien uit claims, disputen, rechtszaken of anderszins, vanwege een betaling voor de door Wederpartij aangeboden dienst die via de door Ticketcounter gebruikte Payment Service Providers en de door Ticketcounter gecontracteerde acquirers is verlopen.

Artikel 19 - Risico-overgang

1. Het risico van verlies of beschadiging van de zaken die voorwerp van een overeenkomst zijn, gaat op Wederpartij over op het moment waarop deze aan Wederpartij feitelijk worden geleverd en daarmee in de macht van Wederpartij of van een door Wederpartij aan te wijzen derden worden gebracht.

Artikel 20 - Overmacht

1. Een Partij is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien zij daartoe gehinderd worden als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan haar schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor hun rekening komt.
2. Onder overmacht wordt in deze Voorwaarden verstaan naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop Ticketcounter geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Ticketcounter niet in staat is de verplichtingen na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van Ticketcounter worden daaronder begrepen, alsmede storingen in netwerken, storingen in telecommunicatie, infrastructuur alsmede schaarste of voorraadtekorten.
3. Ticketcounter heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat Ticketcounter haar verplichtingen had moeten nakomen.
4. Partijen kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.
5. Voor zover en indien Ticketcounter ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk haar verplichtingen uit de overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is Ticketcounter

gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te declareren. Wederpartij is gehouden deze declaratie te voldoen als ware het een afzonderlijke overeenkomst.

Artikel 21 - Geheimhouding

1. Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
2. Indien, op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, Ticketcounter gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken, en Ticketcounter zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is Ticketcounter niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is de wederpartij niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst.

Artikel 22 - Intellectuele eigendom en auteursrechten

1. Alle rechten van intellectuele of industriële eigendom op alle krachtens een overeenkomst ontwikkelde, geleverde of ter beschikking gestelde producten, waaronder websites of software, advies, ontwerpen, schetsen, tekeningen, alsmede voorbereidende materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Ticketcounter of haar licentiegevers, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.
2. Alle door Ticketcounter verstrekte stukken, zoals rapporten, adviezen, overeenkomsten, ontwerpen, schetsen, tekeningen, software enz., zijn uitsluitend bestemd om door Wederpartij te worden gebruikt voor het doel waarvoor deze hem ter beschikking zijn gesteld en mogen niet door hem zonder voorafgaande toestemming van Ticketcounter worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden gebracht, tenzij uit de aard van de verstrekte stukken anders voortvloeit.
3. Ticketcounter behoudt het recht de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.
4. Het is Wederpartij niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen en andere rechten van intellectuele of industriële eigendom uit of van producten, adviezen, overeenkomsten, ontwerpen, schetsen, tekeningen, alsmede voorbereidend materiaal daarvan te verwijderen of te wijzigen.

Artikel 23 - Niet-overname personeel

1. De Wederpartij zal gedurende de looptijd van een overeenkomst alsmede één jaar na beëindiging daarvan, op generlei wijze, behoudens nadat goed zakelijk overleg ter zake heeft plaatsgehad met Ticketcounter, medewerkers van Ticketcounter of van ondernemingen waarop Ticketcounter ter uitvoering van deze overeenkomst beroep heeft gedaan en die betrokken zijn (geweest) bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken, op straffe van een boete van 5.000 Euro en 1000 Euro per dag dat de overtreding voortduurt.

Artikel 24 - Dataverordening

1. Dit artikel is van toepassing voor zover de (raam)overeenkomst betrekking heeft op dataverwerkingsdiensten in de zin van Verordening (EU) 2023/2854 ("Dataverordening"). De verplichtingen van Ticketcounter uit dit artikel gelden uitsluitend voor zover zij voortvloeien uit de Dataverordening.
2. Wederpartij kan te allen tijde schriftelijk via het supportportaal of per e-mail naar sales@ticketcounter.eu en /of support@ticketcounter.eu verzoeken om (a) overstap naar een andere aanbieder of naar een eigen omgeving, of (b) verwijdering van zijn klantdata. Na ontvangst van een volledig verzoek geldt een notificatieperiode van twee maanden, gevolgd — bij een overstapverzoek — door een transitieperiode van dertig kalenderdagen en een opvragingsperiode van dertig kalenderdagen. Ticketcounter kan de transitieperiode gemotiveerd verlengen tot maximaal zeven maanden indien overstap binnen dertig dagen technisch niet haalbaar is.

3. Gedurende de in lid 2 genoemde periodes blijft de (raam)overeenkomst, inclusief de daaruit voortvloeiende betalingsverplichtingen, onverminderd van kracht. De (raam)overeenkomst eindigt van rechtswege zodra het overstapproces succesvol is afgerond, dan wel, bij een wisverzoek, aan het einde van de notificatieperiode. Ticketcounter wist de klantdata zo spoedig mogelijk na afloop van de toepasselijke periode, onverminderd wettelijke bewaarplichten en eventuele gebruiksrechten van Ticketcounter op (delen van) de klantdata.
4. Voor overdracht komen in aanmerking alle door Wederpartij aan Ticketcounter aangeleverde of via de dienstverlening gegenereerde transactie-, ticket- en klantgegevens, alsmede de door Wederpartij ingerichte productconfiguratie. Van overdracht zijn uitgesloten gegevens en activa waarop Ticketcounter intellectuele-eigendomsrechten of bedrijfsgeheimen kan doen gelden. Overdracht vindt plaats in een gestructureerd, algemeen gebruikt en machine-leesbaar formaat, zoals CSV of Excel.
5. De voor de dienstverlening gebruikte IT-infrastructuur valt onder het recht van een lidstaat van de Europese Unie. Ticketcounter heeft passende technische, organisatorische en contractuele maatregelen getroffen ter voorkoming van ongeoorloofde internationale toegang tot of doorgifte van niet-persoonsgebonden gegevens die in strijd is met Unierecht of nationaal recht. Deze informatie is tevens beschikbaar via de website van Ticketcounter en wordt actueel gehouden.
6. Indien de (raam)overeenkomst op grond van dit artikel eerder eindigt dan zij zonder dit artikel door opzegging door Wederpartij had kunnen eindigen, is Wederpartij aan Ticketcounter een voortijdige beëindigingsvergoeding verschuldigd. Deze bestaat uit (a) een vergoeding voor gederfde omzet, berekend door de gemiddelde jaaromzet die Wederpartij in het voorafgaande kalenderjaar bij Ticketcounter heeft gerealiseerd — geschoond voor incidentele projectkosten en exclusief hardware-, transactie- en refundkosten, en met toepassing van de tussentijdse contractuele indexatie — naar evenredigheid te extrapoleren naar het aantal resterende maanden van de oorspronkelijke looptijd, (b) een forfaitaire administratiekostenvergoeding van tien procent over het onder (a) berekende bedrag, en (c) alle openstaande vergoedingen voor dienstverlening die vóór de beëindiging is geleverd.
7. De in lid 6 bedoelde vergoeding strekt tot vergoeding van gederfde omzet en kwalificeert niet als overstapkosten in de zin van artikel 29 Dataverordening. Voor migratie-gerelateerde activiteiten brengt Ticketcounter tot 12 januari 2027 uitsluitend daadwerkelijk gemaakte kosten in rekening; vanaf die datum worden voor dergelijke activiteiten geen kosten meer in rekening gebracht.

Artikel 25 - Geschillen en toepasselijk recht

1. Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.
2. Op elke overeenkomst tussen Ticketcounter en de Wederpartij is Nederlands recht van toepassing.
3. De rechter te Den Haag is bij uitsluiting bevoegd kennis te nemen van geschillen welke voortvloeien uit, of samenhangen met overeenkomsten tussen Ticketcounter en Wederpartij.

Artikel 26 - Wijziging en vindplaats van de Voorwaarden / deponering

1. Deze Voorwaarden zijn gedeponeerd bij de Rechtbank te Den Haag. Van toepassing is steeds de laatst gedeponeerde versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van het totstandkomen van de overeenkomst.
2. Indien Wederpartij een wijziging in deze Voorwaarden niet wil accepteren, kan hij/zij tot de datum waarop de nieuwe Voorwaarden van kracht worden een overeenkomst waarop deze Voorwaarden van toepassing zijn, ontbinden.
3. De wijzigingen worden uiterlijk 2 maanden voordat zij van kracht worden bekend gemaakt op de website www.ticketcounter.eu.